

VISIE OP GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

GEMEENTE ZUTPHEN

1. Inleiding

De gemeente Zutphen is bezig met de doorontwikkeling van de organisatie. Hierbij worden drie leidende kernwaarden gehanteerd: Betrokken, Vertrouwen en Ondernemend. Belangrijk onderdeel van de doorontwikkeling is het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. In de visie op gemeentelijke dienstverlening zijn de kernwaarden verbonden aan de uitgangspunten voor dienstverlening.

Om te komen tot een visie en het verbeteren van de dienstverlening zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Door middel van sessies is er input opgehaald bij de medewerkers en het gemeentebestuur over wat zij belangrijk vinden bij een goede dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.
2. Inwoners en ondernemers zijn door onderzoeksbureau Moventem gevraagd naar wat zij vinden van onze dienstverlening en wat zij belangrijk vinden bij het verbeteren hiervan.
3. Op basis van de uitkomsten van bovenstaande twee stappen is de visie op gemeentelijke dienstverlening beschreven en zijn er op hoofdlijnen aanbevelingen opgesteld.

Leeswijzer

- In paragraaf 2 wordt de visie op gemeentelijke dienstverlening beschreven.
- In paragraaf 3 wordt een beeld geschetst van de uitkomsten van de twee onderzoeken naar de externe dienstverlening uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem. Inwoners en ondernemers van de gemeente Zutphen zijn afzonderlijk bevraagd over wat zij vinden van de huidige en wenselijke dienstverlening. Uitgebreide rapportages van Moventem staan in de bijlagen.
- In paragraaf 4 wordt op basis van de onderzoeken van Moventem op hoofdlijnen aanbevelingen genoemd. Deze aanbevelingen zijn richtinggevend en een kapstok voor het nog op te stellen concrete uitvoeringsplan om de dienstverlening te verbeteren.

2. Visie op Dienstverlening

De uitgangspunten voor de gemeentelijke dienstverlening gelden voor alle vormen van dienstverlening. We zullen daarbij de ketenpartners zoals de Omgevingsdienst Achterhoek (ODA), Tribuut en Circulus, maximaal meenemen in deze koers. Voor de inwoner zijn zij immers ook 'de gemeente'. Daarbij respecteren we uiteraard wel de zelfstandigheid van deze partners.

2.1 Persoonlijk

We zijn gastvrij, toegankelijk en leveren maatwerk waar mogelijk.

Dienstverleningsprincipes

- De behoefte van inwoners en organisaties staat voorop en we letten op persoonlijke situaties.
- We zorgen voor digitale dienstverlening en/of persoonlijk contact passend bij de vraag naar dienstverlening. Uiteraard houden we rekening met inwoners die zich niet met digitale processen kunnen redden.
- Inwoners en organisaties kunnen op een makkelijke manier contact met ons opnemen via de balie, de telefoon, de website, in de wijken of via sociale media.

2.2 Betrouwbaar

We komen op tijd in actie, zijn transparant en duidelijk en doen wat we beloven.

Dienstverleningsprincipes

- We communiceren op tijd, duidelijk en in heldere taal, zodat inwoners en organisaties ons begrijpen en weten waar zij aan toe zijn.
- De dienstverlening van de gemeente is vanaf de aanvraag tot aan de afhandeling gemakkelijk en open.
- We controleren onze dienstverlening en passen deze aan als dat nodig is.

2.3 Verbindend

We werken samen met onze inwoners en organisaties en stellen de samenleving centraal.

Dienstverleningsprincipes

- Bij verzoeken van inwoners en organisaties gaan we uit van de gedachte 'ja, mits ...'
- We wisselen kennis en informatie uit met inwoners en organisaties om elkaar te helpen en van elkaar te leren.
- We helpen en adviseren met nieuwe ideeën. We laten de uitvoering over aan inwoners en organisaties als dat mogelijk is.

3. Onderzoeken inwoners en ondernemers

3.1 Inleiding

Onderzoeks- en adviesbureau Moventem heeft twee onderzoeken uitgevoerd:

1. Onderzoek naar de dienstverlening aan inwoners
2. Onderzoek naar de dienstverlening aan ondernemers

Hieronder hebben wij per onderzoek een beeld geschetst van de uitkomsten van de drie onderzoeken. Om op detailniveau de uitkomsten van de onderzoeken te lezen verwijzen wij naar de rapportages van Moventem in de bijlagen.

3.2 Dienstverlening aan inwoners

Moventem heeft het onderzoek uitgezet onder de 1750 leden van het inwonerspanel *Zutphen Spreekt*. Ook is er een open link verspreid via de verschillende communicatiekanalen. Er hebben 467 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Hieronder het beeld wat ontstaat na het lezen van de uitkomsten. Het volledige onderzoeksrapport vindt u in de bijlagen.

Afspraak, vriendelijk en traag

Veel respondenten denken bij de gemeente als eerste aan de drie woorden: afspraak, vriendelijk en traag. Deze drie woorden dekken voor een deel ook het beeld wat veel respondenten hebben van de dienstverlening: een afspraak wordt makkelijk gemaakt, de inwoner wordt vriendelijk benaderd, maar de afhandeling van een (aan)vraag gebeurt nog weleens te traag.

Met name op tijd reageren op een brief of e-mail kan veel beter. Ook het reageren op een telefoontje kan sneller. Bij de website kon niet altijd of snel genoeg een product of informatie gevonden worden. Bij de beoordeling van de totale tijd van behandeling vraag, verzoek of probleem vond 51% het goed of zeer goed, 22% neutraal en 25% slecht of zeer slecht.

Persoonlijke dienstverlening

Naast het snel en kwalitatief goed afhandelen van (aan)vragen vinden de respondenten een persoonlijke dienstverlening erg belangrijk. Denk hierbij aan: persoonlijke benadering, maatwerk, luisteren, meedenken, afspraken nakomen, transparant communiceren, proactief handelen, samenwerken, begrip tonen voor verwachtingen, inspraak en input serieus nemen.

Algemeen rapportcijfer dienstverlening

De respondenten geven de dienstverlening in haar algemeenheid als gemiddeld rapportcijfer een 6,7.

3.3 Dienstverlening aan ondernemers

Moventem heeft het onderzoek uitgezet onder 191 leden van het ondernemerspanel *Ondernemend Zutphen*. Ook is er een open link verspreid via de verschillende communicatiekanalen. Er hebben 40 ondernemers deelgenomen aan het onderzoek.

Hieronder het beeld wat ontstaat na het lezen van de uitkomsten. Hierbij waarderen respondenten met een lagere omzet dan € 250.000,- de dienstverlening door de gemeente beter dan de ondernemers met meer omzet. Het volledige onderzoeksrapport vindt u in de bijlagen.

Waardering dienstverlening

Een aantal aspecten van de dienstverlening scoren als rapportcijfer afgerond tussen de 6 en de 7. Het betreft het ondernemersklimaat, waar voor je geld krijgen, het laatste contact en de snelheid van betalen.

Er zijn ook aspecten die afgerond tussen rapportcijfer 4 en 5 scoren. Denk hierbij aan de helderheid van de plannen waar ondernemers mee te maken hebben en de vindbaarheid van deze plannen. Dit geldt ook voor het nemen van initiatieven en flexibel omgaan met regelgeving. Er wordt weinig betrokkenheid ervaren, de bereikbaarheid kan beter, afspraken worden niet altijd nagekomen en er kan beter meegedacht worden.

Beleid

De meeste respondenten vinden het belangrijk dat nieuw beleid getoetst wordt bij de ondernemers. Ruim de helft van de respondenten, met name die met een omzet van meer dan € 250.000,-, wil betrokken worden bij het toetsen van nieuw beleid op haalbaarheid en uitvoerbaarheid.

Bij het bestaand beleid is het niet altijd duidelijk voor respondenten wat de gemeente voor hen kan betekenen en wie hiervoor het aanspreekpunt is. De meeste respondenten willen actief geïnformeerd worden, bij voorkeur per e-mail, over werkzaamheden in de bedrijfsomgeving.

4. Aanbevelingen en vervolg

4.1 Aanbevelingen

Op basis van de visie op gemeentelijke dienstverlening en de uitkomsten van de onderzoeken van Moventem komen we op hoofdlijnen tot de volgende aanbevelingen voor het uitvoeringsplan:

1. Prioriteit geven aan een snelle reactie op en kwalitatieve afhandeling van (aan)vragen door inwoners en ondernemers.
2. Prioriteit geven aan het verbeteren van de communicatie met ondernemers.
3. Het eenvoudig kunnen maken van een afspraak en het vriendelijk benaderen van inwoners koesteren en verbeteren waar nodig.
4. De werkprocessen verbeteren in combinatie met:
 - a. het opstellen van heldere servicenormen en deze duidelijk communiceren naar inwoners en ondernemers. Hierbij wordt onder andere de reactietijd, de navolgbaarheid en de minimale kwaliteit benoemd.
 - b. duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden en welke functie en welke medewerker waarvan is (eigenaarschap)
 - c. sturing, gericht op continue verbetering van (klant) processen vanuit klantwaarde door het management door duidelijke rol en taakverdeling.
 - d. proces- en zaakgericht werken, waardoor intern en extern de doorlooptijd, en (kwaliteit van de) aanvragen inzichtelijk worden. Dit ondersteunt het transparant werken en een betrouwbare overheid.
5. Servicenormen opnemen in de programmabegroting en verantwoording afleggen in het jaarverslag. De servicenormen en de bijbehorende monitoring worden in het nog op te stellen uitvoeringsplan benoemd. De servicenormen die we in de programmabegroting 2025 noemen zijn:
 - a. Als u de gemeente Zutphen belt via nummer 140575, dan proberen wij uw vraag direct te beantwoorden. Als dat niet mogelijk is, zorgen we ervoor dat u op kantoordagen binnen 48 uur wordt teruggebeld.
 - b. Als u voor uw bericht ons contactformulier gebruikt, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als dat niet mogelijk is, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een bericht, waarin wij aangeven op welke termijn u antwoord mag verwachten.
 - c. Als u onze website bezoekt kunt u daarvoor 24 uur per dag 7 dagen per week terecht op www.zutphen.nl.
 - d. Wij vermelden bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoe lang de procedure duurt.
6. Meten bij de klant om te kunnen bepalen of onze inspanningen vanuit de drie uitgangspunten voor dienstverlening bijdragen aan klanttevredenheid over passende dienstverlening en hierop tijdig bijsturen. Minimale informatie die uit metingen moet komen zijn prestaties ten aanzien van belangrijke klantprocessen, de tevredenheid over onze dienstverlening in het algemeen en de tevredenheid in vergelijking met andere gemeenten. Bij de vertaling van de visie naar de uitvoering nader uitwerken wat we gaan meten en welke vorm van onderzoek we hiervoor inzetten: zowel kwantitatief onderzoek als kwalitatief onderzoek. De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken actief publiceren.
7. Onderzoek en monitoring om bepaalde groepen, bijvoorbeeld bepaalde leeftijdscategorieën, beter te bereiken en te bedienen en hierop beleid te ontwikkelen.

8. Persoonlijke dienstverlening aan inwoners en ondernemers verbeteren en binnen alle onderdelen van de organisatie, onderdeel van het dagelijks werk laten zijn. Denk hierbij aan: persoonlijke benadering, maatwerk, luisteren, meedenken, afspraken nakomen, transparant communiceren, proactief handelen, samenwerken, begrip tonen voor verwachtingen, inspraak en input serieus nemen.

4.2 Vervolg

De in paragraaf 4.1 vermelde aanbevelingen zijn op hoofdlijnen en zijn richtinggevend en een kapstok voor een nog op te stellen concreet en gedetailleerd uitvoeringsplan. Als dit uitvoeringsplan in het vierde kwartaal van 2024 gereed is, informeert het college de raad hierover. Tijdens de uitvoering van het plan wordt de raad halverwege en aan het eind geïnformeerd over de voortgang.

BIJLAGEN

1. Moventem, rapportage onderzoek dienstverlening inwoners
2. Moventem, factsheet onderzoek dienstverlening inwoners
3. Moventem, rapportage onderzoek dienstverlening ondernemers
4. Moventem, factsheet onderzoek dienstverlening ondernemers